

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era Reformasi yang terus bergulir, membawa Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) pada suatu keadaan dimana Polri semakin dituntut oleh masyarakat dalam menjalankan tugas dan kewajibannya secara profesional, transparan, akuntabilitas, dan humanis sebagai pemelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, penegak hukum serta sebagai pelindung, pengayom, dan pelayan masyarakat.

Polri merupakan organisasi pemerintah yang salah satu tugasnya berorientasi pada pelayanan publik dan bukan sebagai organisasi bisnis yang berorientasi pada profit, akan tetapi tidak ada salahnya dalam operasionalnya menganut paradigma yang dianut dalam organisasi bisnis, yaitu efisiensi, efektif, dan menempatkan masyarakat sebagai stakeholder yang harus dilayani sebaik-baiknya. Fokus dari dinamika perbaikan kualitas pelayanan terletak pada kepuasan masyarakat yang di sini berperan sebagai *stakeholder*, oleh karena itu perlu dipahami hal-hal yang berkaitan dengan masyarakat. Masyarakat dalam konteks ini adalah orang yang menuntut suatu organisasi publik untuk memenuhi standart kualitas tertentu.

Kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat ini menjadi salah satu indikator dari keberhasilan organisasi pemerintah. Oleh sebab itu, perlu disadari bahwa memberikan pelayanan yang berkualitas demi tercapainya kepuasan masyarakat merupakan suatu aspek vital dalam rangka mempertahankan eksistensi suatu organisasi. Meskipun demikian untuk mewujudkan kepuasan secara menyeluruh tidaklah mudah, apalagi masyarakat sekarang lebih terdidik dan betul-betul telah memahami haknya.

Dalam konteks *good governance*, pelayanan publik merupakan gerbang utama reformasi birokrasi karena pelayanan publik adalah ruang dimana masyarakat dan aparatur negara berinteraksi secara langsung dengan masyarakat. Disinilah pelayanan publik seharusnya menjadi lebih responsif terhadap

kepentingan publik karena akan terpantau secara transparan kebijakan, prosedur dan perilaku yang menyimpang. Paradigma pelayanan publik berkembang dari pelayanan yang sifatnya sentralistik ke pelayanan yang lebih memberikan fokus pengelolaan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat (pelanggan).

Bentuk pelayanan publik yang diberikan Polri kepada masyarakat, di antaranya berupa pembuatan Laporan Polisi, Laporan Kehilangan, Kecelakaan, Kematian, Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Izin Keramaian, Surat Izin Jalan, Surat Izin Mengemudi (SIM), perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan bermotor (STNK), Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Keterangan Bebas Narkoba (SKBN) dan lain-lain.

Bahwa kita ketahui, demi tercapainya pelaksanaan pelayanan publik tersebut, Polri telah banyak melakukan perubahan-perubahan untuk menuju Polri yang profesional dan dipercaya oleh masyarakat. Polri telah menetapkan sasaran dalam pelaksanaan perubahan tersebut, untuk tahun 2005-2009 Polri berusaha membangun kepercayaan publik (*trust building*), pada tahun 2010-2014 Polri membangun kemitraan (*partnership building*), dan pada tahun 2014-2025 Polri ditargetkan mencapai keunggulan (*strive for excellence*). Didukung dengan adanya Kebijakan dan Strategi Kapolri Tahun 2013-2015 dalam bidang perlindungan, pengayoman dan pelayanan, yaitu untuk memperbaiki sistem pelayanan dalam rangka mewujudkan pelayanan yang mudah, cepat, pasti, nyaman dan transparan (pelayanan prima) sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Salah satu program perubahan yang dilakukan oleh Polri adalah perubahan kinerja dalam bidang pelayanan publik yang disebut Program Reformasi Birokrasi Polri (*Quick Wins*). Program *Quick Wins* ini merupakan program unggulan Polri yang dilakukan dalam rangka akselerasi untuk mencapai sasaran Polri tahun 2005-2025, yang telah dicanangkan oleh Presiden Republik Indonesia bersama dengan Kapolri pada tanggal 30 Januari 2009. Program-program tersebut antara lain adalah *Quick Response*, Transparan Pelayanan SIM, STNK dan BPKB (SSB), Transparansi Penyidikan serta Transparansi Rekrutmen Personel.

Quick Response merupakan program meningkatkan kecepatan polisi dalam menanggapi/merespon laporan dari masyarakat, sedangkan Transparansi Pelayanan SIM, STNK dan BPKB (SSB) merupakan program pelayanan prima di bidang

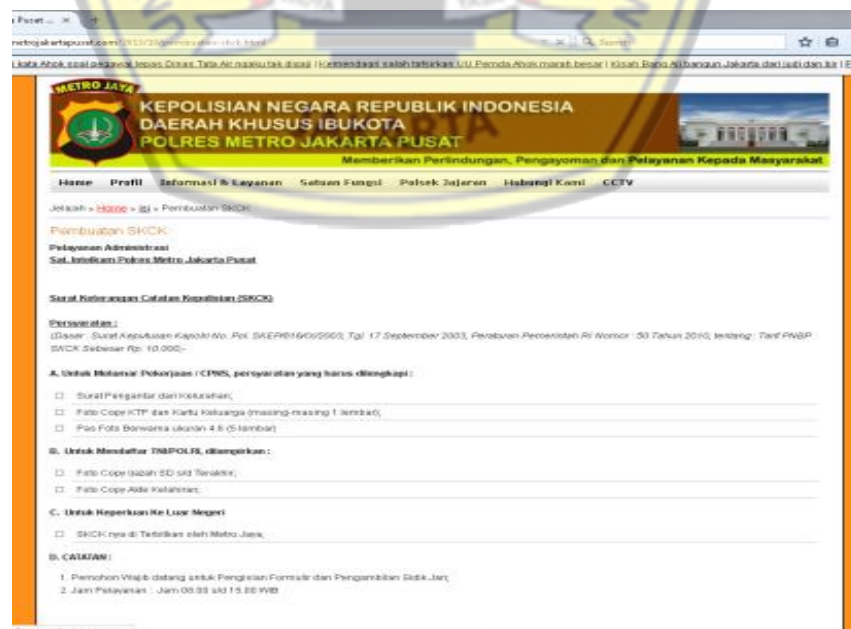
registrasi dan identifikasi pengemudi dan kendaraan bermotor. Transparansi Penyidikan tindak pidana yang memiliki *output* penyidikan yang profesional, transparan, akuntabel. Dan Transparansi Rekrutmen Personel merupakan program rekrutmen personel Polri yang bebas dari Kolusi, Korupsi, dan Nepotisme.

Namun pada kenyataannya, Polri yang telah berupaya melakukan reformasi birokrasi lewat program-program yang telah direncanakan beberapa tahun ke depan, masih menemukan banyaknya laporan keluhan dari masyarakat. Diantaranya masih ditemukan praktek korupsi dan kolusi dengan adanya pembekakan biaya pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) dan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), hal ini menunjukkan bahwa adanya ketidaksesuaian administrasi karena adanya biaya tambahan yang harus dikeluarkan oleh pemakai jasa (masyarakat) di luar ketentuan yang berlaku. Berikut ini adalah fenomena yang terjadi pada Kantor Urusan SIM Satlantas Polres Metro Jakarta Pusat yang berlokasi di Polsek Kemayoran, adapun pengaduan dari saudara RB yang masuk dalam *website* Polres Metro Jakarta Pusat sebagai berikut “Pak, mohon hati-hati di loket pengurusan SIM. Ada praktik korupsi oleh oknum di sana dan sistematis. Silakan baca blog saya: <http://bit.ly/1DMcCAm> yang isinya biaya pembuatan SIM C yang menurut ketentuan yaitu Rp. 75.000 bisa mencapai hampir Rp. 200.000-250.000. Mohon ditindak agar tidak ada lagi yang dirugikan”. (halaman pengaduan, www.polresmetrojakartapusat.com, 17 Januari 2014). Dan keluhan saudara IF mengenai pelayanan SKCK sebagai berikut “Formulir Rp. 10.000, Sidik Jari Rp. 35.000 mahal amat sidik jari saja. Tau gitu saya bawa tinta sendiri dari rumah”. (<http://id.foursquare.com/v/polres-metro-jakarta-pusat/4be11e19a7380f477f5519b0>, 7 Oktober 2010). Seharusnya akses masyarakat untuk mendapatkan SIM dan SKCK bisa dengan mudah di dapat dan dengan harga yang sesuai ketentuan yang berlaku.

Bukan hanya menyangkut biaya pembuatan SIM dan SKCK yang diluar ketentuan, tetapi pelayanan aparat polisi dalam bertindak dan merespon harapan pengguna jasa menjadi penilaian bagi masyarakat. Sikap polisi yang arogan, kurang ramah dalam memberikan pelayanan, serta kurang mau untuk mendengar keluhan, saran, atau aspirasi masyarakat sehingga dapat menumbuhkan persepsi negatif dari masyarakat. Berikut ini adalah data jumlah laporan pengaduan yang

masuk ke Sie Propam Polres Metro Jakarta Pusat Tahun 2012-2013 perihal pelanggaran yang dilakukan oleh anggota Polres Metro Jakarta Pusat antara lain Tahun 2012 sebanyak 25 laporan dan Tahun 2013 sebanyak 17 laporan.

Di samping itu, Polres Metro Jakarta Pusat juga menerapkan pelayanan informasinya lewat kemajuan teknologi berupa sistem informasi untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses data dan informasi secara cepat, mudah, efektif dan efisien sesuai yang diinginkan oleh masyarakat, sekaligus masyarakat dapat melakukan pengawasan dan kontrol terhadap kinerja Polri lewat informasi berita-berita terkini dan kasus-kasus yang ditangani yang terealisasi dalam bentuk *website* www.polresmetrojakartapusat.com. Adapun isi dari *website* tersebut yaitu Halaman Home, Profil (Visi dan Misi, Profil Wilayah, Peta Wilayah, Struktur Organisasi), Informasi dan Pelayanan (Izin Keramaian, Info Kegiatan Masyarakat, Info Statistik Kasus, SKCK, SIM, STNK, BPKB, SKBN), Satuan Fungsi (Sat. Intelkam, Sat. Reskrim, Sat. Narkoba, Sat. Sabhara, Sat. Binmas, Sat. Lalu Lintas, Sat. Tahti), Polsek Jajaran (Polsek Metro Gambir, Polsek Metro Tanah Abang, Polsek Metro Menteng, Polsek Sawah Besar, Polsek Senen, Polsek Kemayoran, Polsek Cempaka Putih, Polsek Johar Baru), Hubungi Kami (Pengaduan), dan CCTV. Berikut ini adalah contoh tampilan dari *website*:



Sumber: www.polresmetrojakartapusat.com

Gambar 1 Halaman *website* subtitle Informasi dan Pelayanan SKCK



Sumber: www.polresmetrojakartapusat.com

Gambar 2 Halaman website Hubungi Kami (Pengaduan)

Sesuai dengan perintah lisan Kapolres Metro Jakarta Pusat Kombes Pol Drs. Angesta Romano Yoyol, sistem informasi tersebut di operasionalkan (*user*) oleh 2 (dua) anggota Polri Bagian Operasional fungsi Humas Polres Metro Jakarta Pusat yang bernama Brigadir Afrit Oktaviansyah dan Brigadir Adhi Sucipto. Dimana selain sebagai operator, mereka juga menjalankan tugas sesuai yang telah ditetapkan dalam Peraturan Kapolri Nomor 23 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada Tingkat Polres dan Polsek, yaitu sebagai berikut: pertama, mengumpulkan dan mengolah data, serta menyajikan informasi dan dokumentasi kegiatan Kepolisian yang berkaitan dengan penyampaian berita di lingkungan Polres. Kedua, meliput, memantau, memproduksi, dan mendokumentasi informasi yang berkaitan dengan tugas Polres.

Kemudian dalam menjalankan tugasnya, fungsi Humas Polres Metro Jakarta Pusat telah membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) Nomor : SOP/05/IX/2013 tanggal 01 September 2013 tentang Tata Cara Pelayanan Informasi dalam Penyiapan dan Pemberian Data Informasi, yang bertujuan sebagai acuan pelaksanaan tugas Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Polri (PPID) guna mendapatkan persamaan persepsi, kesatuan tindak dan

keseragaman dalam pelayanan informasi untuk penyiapan dan pemberian data informasi.

Dengan adanya pengembangan dan pemanfaatan teknologi informasi tersebut, diharapkan dapat mengeliminasi sekat-sekat birokrasi yang berbelit-belit, praktek korupsi, kolusi, nepotisme, sikap polisi yang arogan, sambutan kurang ramah, kurang mau untuk mendengar keluhan, saran, atau aspirasi masyarakat. Serta membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan Kepolisian Resort Metro Jakarta Pusat bekerja secara terpadu, untuk menyederhanakan akses ke semua informasi secara efektif sehingga memberikan persepsi yang baik guna menumbuhkan kepuasan dalam pelayanan publik yang disediakan oleh Kepolisian Resort Metro Jakarta Pusat. Namun pada kenyataannya, sistem informasi tersebut masih ditemukan kendala salah satunya adalah menu/title *website* sistem informasi Kepolisian Resort Metro Jakarta Pusat ada yang tidak terisi informasinya, dan fitur *website* sistem informasi Kepolisian Resort Metro Jakarta Pusat tidak lengkap.

Polisi yang ideal adalah Polisi yang mengabdikan kepada organisasi dan negara dalam arti memajukan Dinas Kepolisian dan meluruskan kembali haluan organisasi jika ternyata menyimpang dari tujuan. Antara atasan dan bawahan harus memiliki hubungan sosial yang akrab, saling berbagi pengetahuan dan masukan dalam menjalankan visi dan misi. Dalam mengembangkan tugas aparat kepolisian harus profesional berdasar atas budaya kerja, nilai dan norma sesuai etikan profesi kepolisian beserta nilai dan norma lokal yang berlaku di daerah setempat. Pihak kepolisian sebagai subjek dalam memberi pelayanan dan masyarakat sebagai objek penerima pelayanan. Kepolisian harus membentuk semacam mekanisme hubungan timbal balik antara aparat kepolisian dengan masyarakat, sehingga masyarakat berkesempatan menyumbang pikiran berupa pendapat terhadap kepolisian dan sebaliknya. Pihak kepolisian memberikan sumbangan (dampak) positif pada masyarakat. Dalam menghadapi berbagai masalah, kepolisian dapat menggunakan pendekatan budaya dan lintas budaya terhadap lingkungan. Nilai merupakan tolak ukur bagi masyarakat dalam menjalankan fungsinya sebagai lembaga kontrol dan kepedulian sosial, baik terhadap lingkungan baik terhadap sesama manusia.

Untuk membangun citra kepolisian kedepannya, pihak kepolisian terus berupaya mengadakan pertemuan dengan tokoh masyarakat, pemuka agama, pemuka adat, sosialita, pakar hukum, dan instansi lainnya. Saling berbagi pengalaman menyangkut kinerja kepolisian di lapangan beserta pelayanan kepolisian pada masyarakat. Menampung segala aspirasi mengenai tindakan aparat kepolisian pada saat berhadapan dengan masyarakat, adanya keluhan-keluhan masyarakat atas pemberian layanan oleh oknum polisi. Oleh sebab itu, pihak kepolisian melakukan pembenahan atas kinerja demi memberikan kualitas yang baik dalam melayani masyarakat. Adapun komitmen revitalisasi Polri, sebagai berikut :

- a. Menjunjung tinggi supremasi hukum dengan menegakkan hukum dan selalu bertindak sesuai dengan ketentuan hukum dengan memenuhi rasa keadilan dan kepastian hukum;
- b. Memastikan penuntasan penanganan perkara secara tuntas serta diinformasikan penanganan secara transparan pada masyarakat;
- c. Memberikan pelayanan publik yang terbaik berupa pelayanan yang lebih mudah, cepat, lebih baik, lebih berkualitas, lebih nyaman memuaskan bagi masyarakat;
- d. Membangun kerjasama dengan seluruh stake holder dalam berbagai bidang yang terkait dengan tugas pokok, fungsi dan peran polri termasuk untuk kerjasama dalam bidang keamanan, pelayanan, pengembangan sumber daya manusia, penelitian dan pengembangan serta pengawasan dalam memajukan polri;
- e. Menjaga integritas dengan bersikap tidak menyalahgunakan wewenang, bertanggung jawab, transparan dan menjunjung tinggi hak asasi manusia serta etika dan moral;
- f. Menjunjung sikap kepemimpinan teladan yang melayani dan memberdayakan bawahan;
- g. Bekerja dengan hati, tulus ikhlas dalam setiap tugas dan pengabdian serta mencurahkan segenap kemampuan, pemikiran, waktu dan tenaga untuk keberhasilan polri;

- h. Bersama untuk selalu taat asas dan belaku adil dengan bersikap dan berperilaku sesuai etika, prosedur yang dilandasi rasa keadilan.

Namun, pada kenyataannya persepsi buruk dari masyarakat terhadap Polri masih melekat karena sebagian kecil masih ditemukan adanya penyimpangan dan pelanggaran hukum yang dilakukan oleh oknum Polisi maupun PNS Polri. Berikut ini adalah saran atau keluhan yang diutarakan lewat kotak saran oleh salah satu pengguna jasa sebagai berikut “Bapak Kapolres, sebaiknya oknum polisi lalu lintas yang melanggar aturan administrasi pelayanan SIM, perlu mendapatkan pembinaan supaya tidak ada lagi penyimpangan dan menempatkan personil yang layak dan profesional dalam menjalankan tugas sebagai penegak hukum”. (Kotak Saran, Desember 2013)

Pelayanan aparat kepolisian belum dapat dikatakan baik apabila masyarakat belum merasa puas bahkan merasa dirugikan. Pelayanan yang berbelit-belit dan adanya praktek nepotisme sehingga tidak lagi mengindahkan budaya antri, membuat masyarakat merasa dirugikan khususnya rugi waktu karena setiap orang memiliki kesibukannya masing-masing. Berikut ini adalah keluhan dari saudara M yang masuk dalam *website* Polres Metro Jakarta Pusat sebagai berikut “Pelayanan SIM-nya belum berjalan semestinya karena budaya antri belum sepenuhnya terwujud, masih banyak oknum polisi yang mendahulukan anggotanya (kenalan, kerabat dan keluarga) tanpa antri terlebih dahulu, kalau hal ini terus terjadi pelayanan tak berjalan semestinya dan masyarakat kurang puas”. (halaman pengaduan, www.polresmetrojakartapusat.com, 13 Agustus 2013)

Dijelaskan bahwa sangat berbeda pelayanan polisi apabila masyarakat memiliki hubungan atau kenalan pada anggota polisi, mereka akan mendapat pelayanan spesial dibanding masyarakat yang tidak memiliki kenalan anggota polisi. Dilayani dengan baik dan cepat tanpa melewati tahapan antri terlebih dahulu sehingga dapat terselesaikan dengan cepat tanpa berbelit-belit. Pada hal dalam aturan pelayanan menerangkan bahwa kepolisian dalam memberikan pelayanan harus mengindahkan etika kemasyarakatan. Masyarakatlah yang memberikan masukan atas keluhan-keluhan maupun pengalaman yang telah dialami setelah menerima pelayanan oleh pihak Kepolisian, masukan atas keluhan-keluhan tersebut digunakan untuk bahan evaluasi.

Namun, di dalam proses evaluasi tersebut, Kepolisian Resort Metro Jakarta Pusat masih menemukan kendala salah satunya adalah sulitnya mengukur tingkat keberhasilan (*output*) dari kualitas pelayanan, dan sistem informasi atas apa yang telah diterapkan selama ini, serta sulitnya mengukur *output* dari persepsi masyarakat, dan kepuasan masyarakat atas kunjungannya dalam mendapatkan pelayanan dari Kepolisian Resort Metro Jakarta Pusat. Dimana hasil evaluasi tersebut dapat berguna dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan dan sistem informasi Kepolisian Resort Metro Jakarta Pusat kedepannya.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, muncul keinginan penulis untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sistem Informasi, dan Persepsi Masyarakat terhadap Kepuasan Masyarakat kepada Polri (Studi Kasus di Kepolisian Resort Metro Jakarta Pusat)”**.

I.2 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis dapat mengidentifikasi beberapa permasalahan kualitas pelayanan, sistem informasi, dan persepsi masyarakat yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kepolisian Resort Metro Jakarta Pusat. Adapun permasalahan tersebut, yaitu

- a. Birokrasi yang berbelit-belit di dalam proses tahapan pelayanan.
- b. Adanya praktek korupsi di dalam biaya administrasi pelayanan.
- c. Adanya praktek kolusi di dalam proses administrasi pelayanan.
- d. Adanya praktek nepotisme di dalam memberikan pelayanan.
- e. Sulitnya mengukur tingkat keberhasilan (*output*) dari kualitas pelayanan yang telah diterapkan.
- f. Menu/title *website* sistem informasi Kepolisian Resort Metro Jakarta Pusat ada yang tidak terisi informasinya.
- g. Fitur *website* sistem informasi Kepolisian Resort Metro Jakarta Pusat tidak lengkap. Sulitnya mengukur tingkat keberhasilan (*output*) dari sistem informasi yang telah diterapkan.
- h. Sikap Polisi yang arogan saat memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- i. Sambutan Polisi yang kurang ramah terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan.

- j. Sikap Polisi yang kurang mau mendengarkan keluhan, saran, atau aspirasi masyarakat.
- k. Sulitnya mengukur tingkat keberhasilan (*output*) persepsi masyarakat yang telah dicapai atas pelayanan yang di dapat.
- l. Sulitnya mengukur tingkat keberhasilan (*output*) kepuasan masyarakat yang telah dicapai atas pelayanan yang di dapat.

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini dibatasi pada :

- a. Tingkat keberhasilan (*output*) dari kualitas pelayanan, dan sistem informasi yang telah diterapkan oleh Kepolisian Resort Metro Jakarta Pusat.
- b. Tingkat keberhasilan (*output*) dari persepsi masyarakat, dan kepuasan masyarakat yang telah dicapai atas pelayanan yang di dapat dari Kepolisian Resort Metro Jakarta Pusat.
- c. Pengaruh kualitas pelayanan, sistem informasi, dan persepsi masyarakat secara langsung terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan yang di dapat dari Kepolisian Resort Metro Jakarta Pusat.
- d. Pengaruh kualitas pelayanan, dan sistem informasi secara langsung terhadap persepsi masyarakat atas pelayanan yang di dapat dari Kepolisian Resort Metro Jakarta Pusat.

Dengan demikian, variabel dari penelitian ini mencakup kualitas pelayanan, sistem informasi, dan persepsi masyarakat yang dirasakan sebagai kepuasan masyarakat atas kunjungannya dalam mendapatkan pelayanan dari Kepolisian Resort Metro Jakarta Pusat, sedangkan wilayah yang diteliti dibatasi pada Kota Madya Jakarta Pusat.

I.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan Identifikasi Masalah dan Ruang Lingkup Penelitian, dapat penulis rumuskan masalah, yaitu

- a. Seberapa besar tingkat keberhasilan (*output*) dari kualitas pelayanan, dan sistem informasi yang telah diterapkan oleh Kepolisian Resort Metro Jakarta Pusat?

- b. Seberapa besar tingkat keberhasilan (*output*) dari persepsi masyarakat, dan kepuasan masyarakat yang telah dicapai atas pelayanan yang di dapat dari Kepolisian Resort Metro Jakarta Pusat?
- c. Apakah Kualitas Pelayanan Kepolisian Resort Metro Jakarta Pusat berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Masyarakat atas pelayanan yang di dapat dari Kepolisian Resort Metro Jakarta Pusat dan seberapa besar pengaruhnya?
- d. Apakah Kualitas Pelayanan Kepolisian Resort Metro Jakarta Pusat berpengaruh langsung terhadap Persepsi Masyarakat atas pelayanan yang di dapat dari Kepolisian Resort Metro Jakarta Pusat dan seberapa besar pengaruhnya?
- e. Apakah Sistem informasi Kepolisian Resort Metro Jakarta Pusat berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Masyarakat atas pelayanan yang di dapat dari Kepolisian Resort Metro Jakarta Pusat dan seberapa besar pengaruhnya?
- f. Apakah Sistem informasi Kepolisian Resort Metro Jakarta Pusat berpengaruh langsung terhadap Persepsi Masyarakat atas pelayanan yang di dapat dari Kepolisian Resort Metro Jakarta Pusat dan seberapa besar pengaruhnya?
- g. Apakah Persepsi Masyarakat atas pelayanan yang di dapat dari Kepolisian Resort Metro Jakarta Pusat berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Masyarakat itu sendiri dan seberapa besar pengaruhnya?

I.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

- a. Tujuan Penelitian
 - 1) Untuk mengetahui tingkat keberhasilan (*output*) dari kualitas pelayanan, dan sistem informasi yang telah diterapkan oleh Kepolisian Resort Metro Jakarta Pusat.
 - 2) Untuk mengetahui tingkat keberhasilan (*output*) dari persepsi masyarakat, dan kepuasan masyarakat yang telah dicapai atas pelayanan yang di dapat dari Kepolisian Resort Metro Jakarta Pusat.

- 3) Untuk mengetahui apakah ada pengaruh dari kualitas pelayanan, sistem informasi, dan persepsi masyarakat secara langsung terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan yang di dapat dari Kepolisian Resort Metro Jakarta Pusat dan seberapa besar pengaruhnya.
- 4) Untuk mengetahui apakah ada pengaruh dari kualitas pelayanan, dan sistem informasi secara langsung terhadap persepsi masyarakat atas pelayanan yang di dapat dari Kepolisian Resort Metro Jakarta Pusat.

b. Manfaat Penelitian

1) Manfaat Teoritis

Untuk memperdalam wawasan keilmuan di bidang sistem informasi dan dapat menjadi referensi dalam penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan penelitian ini.

2) Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi masukan untuk bahan evaluasi bagi Kepolisian Resort Metro Jakarta Pusat dalam memperbaiki dan meningkatkan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat sehingga dapat memperbaiki citra Kepolisian untuk waktu yang akan datang.

